

## **SAMSUNG MÜŞTERİ DESTEK HİZMETLERİ ÜZERİNDEN TOPLANAN KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE YÖNELİK AYDINLATMA METNİ.**

Samsung Electronics İstanbul Paz. ve Tic. Ltd. Şti ("Samsung") olarak değerli müşterilerimizin kişisel verilerinin korunmasına önem veriyor ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") kapsamında kişisel verilerinizin işlenmesi, işleme yöntemi ve amacı, hukuki nedenle, kimlere hangi amaçla aktarılabilceği ve ilgili kanun kapsamındaki haklarınız konusunda bilgilendirmek istiyoruz.

Gizlilik Politikası ("KVKK Aydınlatma Metni"), ticari müşterilere verilen Livechat, Whatsapp, Duyan Eller, Email, Çağrı Merkezi hizmet kanalları aracılığıyla veya bu KVKK Aydınlatma Metnine bağlantı veren veya atıf yapan diğer hizmetler (müştereken "**Müşteri Destek Hizmetleri**") üzerinden toplanan kişisel bilgilere ilişkin bilgilendirme uygulamalarımız hakkında genel bilgiler sunmaktadır.

Yürütmekte olduğumuz tüm Kişisel Veri İşleme faaliyetlerinde KVKK başta olmak üzere ilgili mevzuatta aranan tüm yükümlülükler ve ilkelere uygun hareket etmekte ve Kişisel Verilerinizin güvenli bir şekilde işlenmesi için gerekli güvenlik tedbirlerini almaktayız.

### **1) VERİ SORUMLUSU**

KVKK kapsamında, kişisel verileriniz; veri sorumlusu sıfatı ile Samsung Electronics İstanbul Paz. ve Tic. Ltd. Şti ("Samsung") ve Samsung'un yetkilendirdiği ilgili bayi tarafından aşağıda belirttiğimiz amaçlar ile sınırlı olmak üzere işlenmektedir.

### **2) İŞLENEN KİŞİSEL VERİLERİNİZ**

Tüketici faydası ile kısıtlı olmak üzere aşağıda yer alan verilerinizi işlemekteyiz.

- İsim, soy isim, TCKN, doğum tarihi gibi kişisel verileriniz
- Telefon numaranız, elektronik posta adresiniz, ev adresiniz gibi iletişim verileriniz
- Ürün adı, seri numarası, IMEI numarası, satış kodu gibi satın aldığınız ürüne ilişkin bilgiler
- Satış tarihi, satın alım yaptığınız bayi, ürünün fiyatı, sipariş numarası ve detayları gibi satışa ilişkin işlem verileri,
- Satın alınan ürüne ilişkin taşıma ve/veya kurulum işlemi gerektiği durumlarda, taşıma ve kurulumla ilişkin işlem verileri
- Fatura bilgileriniz
- Satın alınan ürüne ilişkin taşıma işlemi gerektiği durumlarda E-İrsaliye düzenlenmesi için gerekli olan bilgileriniz
- Eğer katılımınız varsa ilgili kampanyalara ilişkin veriler, alışveriş geçmişi bilgileri ve pazarlama Verileri
- Satış sonrası servis hizmetlerinin detayları

### **3) KİŞİSEL VERİLERİN TOPLANMA YÖNTEMİ VE HUKUKİ SEBEPLERİ**

Kişisel verilerinizi; KVKK madde 5/1 gereğince açık rızanıza ya da KVKK madde 5/2 (a) Kanunlarda açıkça öngörülmesi, (c) Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, (ç) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, e) Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması, (f) İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için aşağıda sayılan

kanallar vasıtasıyla; otomatik veya otomatik olmayan yöntemler ile sözlü, sesli, yazılı veya elektronik şekilde bizimle temasa geçmeniz halinde toplanmakta ve işlenmektedir.

- Samsung ürünlerin satışını ifa eden iş ortaklarımızın ürün satışı ve pazarlaması aracılığı ile,
- E-posta adreslerimize iletilen e-mailler veya iletişime geçilen her türlü iletişim kanalları aracılığı ile,
- Samsung'un yetkilendirdiği çağrı merkezleri kanalıyla,

#### **4) KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENME AMACI**

Kişisel verilerinizi aşağıda sıralanan amaçlar ile işlemekteyiz:

- Samsung ürünlerinin satışını ifa eden iş ortaklarımıza sipariş edilen veya satın alınan ürün ve hizmetlerin sağlanması, bu kapsamda gerekli durumlarda iletişime geçilmesi ve ürün iadesinin gerçekleştirilmesi,
- Samsung ürünlerin satışını ifa eden iş ortaklarımızdan satın alınan ürünlerin ödemesine ilişkin bilgilerin elde edilmesi,
- Satın alınan ürüne ilişkin kurulum işlemi gerektiği durumlarda, Samsung ürünlerin satışını ifa eden iş ortaklarımızdan satın alınan ürünlerin tüketiciler tarafından belirtilecek adrese teslim ve tedariki,
- Satın alınan ürüne ilişkin taşıma işlemi gerektiği durumlarda, tüketicilerimiz tarafından belirtilen adrese teslim edilecek ürünlere ilişkin e-irsaliye düzenlenmesi,
- Satın alınan ürüne ilişkin kurulum işlemi gerektiği durumlarda, ürün kurulumlarının gerçekleştirilmesi,
- Satış sonrası servis hizmetlerinin ifası,
- Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla satın aldığınız ürün ile ilgili olarak hizmet kalitesinin gözlenmesi ve gibi meşru menfaatimizin korunması çağrı merkezimiz tarafından sizinle irtibata geçilmesi,
- Onayınız üzerine müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve artırılması, şikâyet yönetimi, hizmet ve ürünler ile ilgili görüş ve önerilerinizi almak, sorun-hata bildirimlerinizi almak, ürün ve hizmetlere, şikâyet ve taleplerinize yönelik tarafınıza bilgi verilmesi,
- Resmî kurumlarca öngörülen bilgi saklama, raporlama, paylaşma, bilgilendirme yükümlülüklerine uymak, sözleşmelerin gerekliliklerini yerine getirmek ve bu hizmetlerden faydalanılmasına ilişkin olarak Samsung'un tabi olduğu yasal yükümlülükleri ifa edilmesi,
- İş süreçlerine ilişkin prosedürlerin yerine getirilmesi ve yönetim raporlama faaliyetlerinin sağlanması,
- Açık rızanızın olması durumunda, Samsung ürün ve hizmetlerine ilişkin, kişiselleştirilmiş satış ve pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi ve/veya bu kapsamla sınırlı olarak üçüncü taraflarla bilgilerinizin paylaşılması,
- Açık rızanızın olması durumunda, Elektronik ticari iletilerin gönderimi ve bu kapsamla sınırlı olarak üçüncü taraflarla bilgilerinizin paylaşılması,

#### **5) KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AKTARIMI**

Kişisel verileriniz, yukarıda yer alan işleme amacı ve hukuki nedenlere dayanarak:

- yurt içindeki iş ortaklarımız, servis sağlayıcılarımız/ tedarikçilerimiz, grup şirketlerimizle;
- varsa tarafınızca verilmiş ek onaylara istinaden iş süreçlerine ilişkin prosedürlerin yerine getirilmesi ve yönetim raporlama faaliyetlerinin sağlanması amacıyla yurt dışındaki iş ortaklarımız, servis sağlayıcılarımız/ tedarikçilerimizle ve teknik altyapı gereğince yurt dışındaki grup şirketlerimizle;

- bunların yanı sıra e-irsaliye düzenlenmesi amacıyla ilgili servis sağlayıcılar/ tedarikçiler ve Gelir İdaresi Başkanlığı ile ve
- kanunen zorunlu kılınan durumlarda ilgili resmi makamlarla paylaşılmaktadır.

## 6) KİŞİSEL VERİLERİNİZE YÖNELİK HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİNİZ

KVKK madde 11 uyarınca, kişisel verileri işlenen herkes Şirketimize başvurarak kendisi ile ilgili aşağıda yer alan konularla ilgili taleplerde bulunabilir:

- (1) Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- (2) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- (3) Kişisel verilerinin işlenme amacı ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- (4) Kişisel verilerinin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme,
- (5) Kişisel verilerinin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- (6) Kişisel verilerinin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde bunların silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- (7) İşlenen verilerinin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle ilgili kişilerin aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- (8) Kişisel verilerinin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Bu kapsamda haklarınıza ilişkin taleplerinizi <https://www.samsung.com/tr> internet sitemizde bulunan <https://www.samsung.com/tr/info/kvkk/> bağlantısı üzerinde yer alan KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU İLGİLİ KİŞİ BAŞVURU FORMU'nu doldurarak veya kendi talebinizi Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından belirlenen şartları taşıyacak şekilde oluşturarak aşağıda verilen e-posta adresimize veya posta adresimize; Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından belirlenen yöntemlerle gönderebilirsiniz. Samsung, talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç 30 gün içerisinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır.

- Başvuru Adresimiz: Flatofis İstanbul İş Merkezi Otakçılar Cd. No:78 K:3 No:B3 K:4 No:59/1 Eyüpsultan / İstanbul
- Elektronik Posta Adresimiz: info.tr@samsung.com